



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

KANSIO PEREHDYTYKSEN APUVÄLINEENÄ

Pirkanmaan Osuuskauppa - Emotion

Jenny Kivinen

Opinnäytetyö
Joulukuu 2017
Liiketalouden koulutusohjelma



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

KIVINEN JENNY:

Kansio perehdytyksen apuvälineenä
Pirkanmaan Osuuskauppa - Emotion

Opinnäytetyö 37 sivua, joista liitteitä 4 sivua
Lokakuu 2017

Emotion on kauneuden ja hyvän olon erikoisliike, joka tarjoaa monipuolisen valikoiman kansainvälistä ja suomalaista huippukosmetiikkaa, tuoksua ja terveystuotteita. Monessa myyjän työtehtävistä käytetään apuna tietokonetta, Piccolink-tiedonkeruupäätettä tai REX-ketjuohjausjärjestelmää. Emotionin työntekijöillä ei ole ohjelmiin ja päätteisiin nopeasti saatavilla helppokäyttöistä manuaalia.

Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda kosmetiikkaliikkeeseen työntekijöiden käytettäväksi selkokielineen ja toimiva manuaali, joka sisältää jokapäiväiseen työskentelyyn liittyviä ohjeita. Tavoitteena on helpottaa sekä uusien että vanhojen työntekijöiden työskentelyä. Kansion on tarkoitus olla apuväline myös perehdyttäjälle. Opinnäytetyötä varten suoritettiin taustatutkimus, jossa tehtiin kysely Pirkanmaan Emotioneiden työntekijöille. Kyselyn avulla selvitettiin, mihin aiheisiin ja työtehtäviin työntekijät halusivat kirjallisia ohjeita. Manuaalia ei ole tehty korvaamaan perehdytystä, vaan se on tehty perehdytyksen tueksi sekä apuvälineeksi työntekijöiden itsenäiselle työskentelylle.

Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö, johon koostuu kahdesta osuudesta. Ensimmäinen on toiminnallinen osuus, eli produkti, joka on tässä tapauksessa ohjekansio. Toinen osuus on opinnäytetyöraportti, joka sisältää opinnäytetyöprosessin dokumentoinnin sekä teoriaosuuden eli teoreettisen viitekehyksen.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration

KIVINEN JENNY:

A Manual as a Tool for Introduction
Pirkanmaan Osuuskauppa - Emotion

Bachelor's thesis 37 pages, appendices 4 pages
October 2017

Emotion is a specialized shop for beauty and wellbeing, offering a wide variety of international and Finnish top-class cosmetics, perfumes and health products. Computers, Piccolink (certain type of data collector) or REX (chain control system) are used for many tasks of salespersons. Unfortunately, the salespersons do not have access to any plain-language manuals that could help them with these programs or devices.

The purpose of this thesis was to provide the employees of a certain cosmetics store a manual that is functional and written in a plain language, and includes instructions for daily work. The aim was to help both new and old employees with their tasks. The manual is made to be a helping tool also for the instructor. For this thesis, a survey was carried out to the employees. The survey was made to find out the topics the employees wanted to include in the manual. The manual was not made to replace the introduction but to be a helping tool in the introduction and in the employees' independent work.

This thesis consists of two parts. The first one is the manual that was made for the company. The second part is the report that includes the documentation of the thesis and the theoretical part.

Key words: manual, introduction, survey

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
1.1	Tausta ja tavoitteet	5
1.2	Työn rakenne	6
2	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	7
2.1	Toimeksiantaja – Pirkanmaan Osuuskauppa	7
3	PEREHDYTYS	9
3.1	Mitä on perehdytys	9
3.2	Perehdytyksen merkitys	9
3.3	Perehdyttämismateriaali.....	10
3.4	Kuka perehdyttää?	11
3.5	Perehdyttämisohjelmaan vaikuttavat tekijät	12
3.6	Perehdytysmallit	13
3.7	Lainsäädäntö	14
3.7.1	Työsopimuslaki	14
3.7.2	Työturvallisuuslaki.....	15
3.7.3	Laki yhteistoiminnasta yrityksissä	15
3.7.4	Työehtosopimukset	16
4	TAUSTATUTKIMUS.....	17
4.1	Tutkimusongelma ja -kysymykset	17
4.2	Tutkimusmenetelmä ja -prosessi	18
4.2.1	Kyselyn tuloksia.....	20
4.3	Vastauksista kansioksi	22
4.3.1	Kansion päivitysvastuu	25
5	KANSIO	26
5.1	Aloitussanat ja tietoja yrityksestä	26
5.2	Perehdytyksen check-lista.....	26
5.3	Kassatyöskentely	27
5.4	Tavaranvastaanotto ja Piccolink	27
5.5	REX ja testerit.....	27
5.6	Turvallisuus ja muuta-osio.....	28
6	POHDINTA.....	29
7	JATKOTUTKIMUS.....	32
	LÄHTEET	33
	LIITTEET	34
	Liite 1. Avoimet vastaukset.....	34
	Liite 2. Ohjekansion sisällysluettelo	36

1 JOHDANTO

1.1 Tausta ja tavoitteet

Yritysten kasvaessa ja työtehtävien muuttuessa monipuolisemmiksi sekä monimutkaisemmiksi, perehdyttämisestä on tullut aina vain tärkeämpää. Pelkkä työhön opastus ei enää riitä. Uuden työntekijän on hyvä ymmärtää myös miksi yritys on olemassa ja miten se toimii, sekä miksi työtehtävät tehdään tietyllä tapaa. Itse perehdyttäminenkin on siis muuttunut monimuotoisemmaksi. (Kupias & Peltola 2009, 13)

Aloitin työskentelyn myyjänä eräässä Sokos Emotionin kosmetiikkaliikkeessä kesällä 2016. Myyjän tärkein tehtävä siellä on asiakaspalvelu. Muita työtehtäviä ovat muun muassa kassatyöskentely, tavaravastaanotto, sen tarkistus sekä purku, myymälän siistinä pitäminen, vastuusarjoista huolehtiminen ja niin edelleen. Monessa näistä työtehtävistä käytetään apuna tietokonetta, Piccolink-tiedonkeruupäätettä tai REX-ketjuohjausjärjestelmää. Työntekijöillä ole ohjelmiin ja päätteisiin nopeasti saatavilla selkokielistä ja helpokäyttöistä manuaalia. Koin itse, ettei saamassani perehdytyksessä ollut vikaa. Ongelma oli siinä, että minkäänlaista tukimateriaalia ei ollut ja jäin todella pian perehdytyksen jälkeen yksin myymälään työskentelemään. Jos en muistanut miten jokin työtehtävä tehdään, minun piti soittaa toiseen myymälään tai esimiehelleni. Tämä tietenkin kuormitti turhaan toisia työntekijöitä. Jos minulla olisi ollut ohjekansio yleisimpiin työtehtäviin, olisin pärjännyt hyvin yksinkin. Jo tuolloin minulle syntyi ajatus ohjeita sisältävän kansion teosta. Kun kysyin esimieheltäni aiheutta opinnäytetyöhöni, hän ehdotti samanlaista arjen perusohjeita sisältävää kansiota.

Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda kosmetiikkaliikkeeseen työntekijöiden käytettäväksi selkokielinen ja toimiva manuaali, joka sisältää jokapäiväiseen työskentelyyn liittyviä ohjeita. Tavoitteena on helpottaa sekä uusien että vanhojen työntekijöiden työskentelyä. Kansion on tarkoitus olla myös apuväline perehdyttäjälle.

1.2 Työn rakenne

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö, joka koostuu kahdesta osuudesta. Ensimmäinen on toiminnallinen osuus, eli produkti, joka on tässä tapauksessa ohjekansio. Kansio sisältää paljon salaista tietoa toimeksiantajayrityksestä, joten kansio salataan. Toinen osuus on opinnäytetyöraportti, joka sisältää opinnäytetyöprosessin dokumentoinnin sekä teoriaosuuden eli teoreettisen viitekehyksen.

Opinnäytetyö koostuu seitsemästä eri luvusta. Ensimmäisessä luvussa käydään läpi opinnäytetyön taustat ja tavoitteet. Toisessa luvussa kerrotaan tarkemmin toimeksiantajayrityksestä.

Kolmas luku keskittyy perehdytyksen teoriaan ja siihen on käytetty apuna aiheeseen liittyvää kirjallisuutta. Neljännessä luvussa käydään läpi taustatutkimusta. Siinä käsitellään tutkimusongelmaa, tutkimusprosessia, käytettyjä menetelmiä sekä saatuja vastauksia ja niiden perusteella tehtyjä kansion aiheita. Viidennessä luvussa kansion aiheita avataan otsikkotasolla hieman tarkemmin.

Kuudennessa luvussa pohditaan, miten opinnäytetyö on kokonaisuudessaan onnistunut. Lisäksi pohditaan tuotetun kansion toimivuutta ja merkitystä toimeksiantajalle. Seitsemännessä eli viimeisessä luvussa nostetaan esiin mahdollinen lisätutkimuksen aihe, joka heräsi tätä opinnäytetyötä tehdessä.

2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

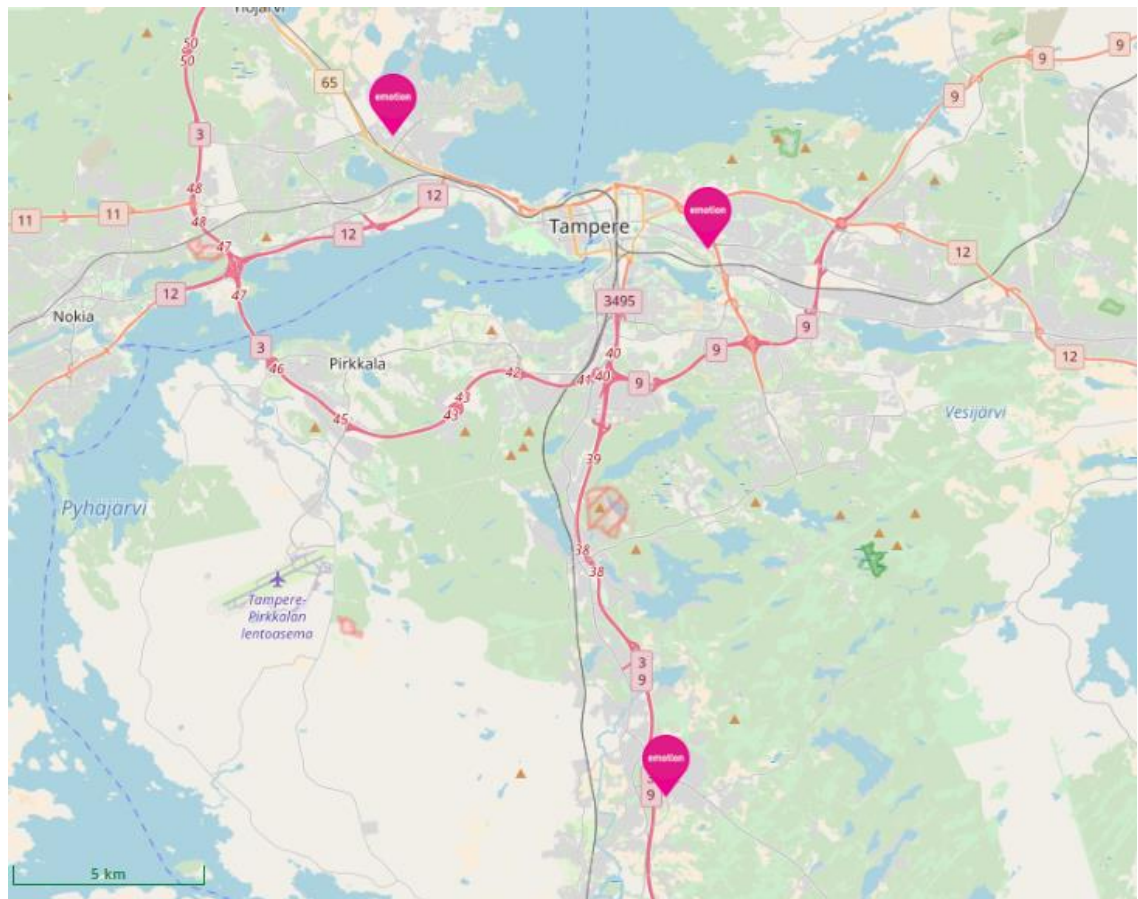
2.1 Toimeksiantaja – Pirkanmaan Osuuskauppa

”Pirkanmaan Osuuskaupan juuret ulottuvat vuoteen 1904 asti, jolloin perustettiin Toijalan Osuuskauppa r.l. Samana vuonna allekirjoitettiin myös SOK:n perustamisasiakirja Tampereella Puuvillatehtaan juhlasalissa. Pirkanmaan Osuuskaupan perustava kokous pidettiin 24.9.1983. Uutta osuuskauppaa oli perustamassa hallintohenkilöitä yhdeksästä Pirkanmaalla toimivasta SOK-laisesta osuuskaupasta. Pirkanmaan Osuuskauppaan sulautuivat Osuuskauppa Tuotanto, Ikaalisten Osuuskauppa, Osuuskauppa Kotipohja, Ruoveden Osuuskauppa, Kurun Osuuskauppa, Osuuskauppa Satapirkka, Keski-Hämeen Osuuskauppa, Osuuskauppa Sastamala ja Virtain Kauppakunta. Pirkanmaan Osuuskaupan varsinainen liiketoiminta alkoi 1.7.1984.”(Osuustoiminnan juuret syvällä Pirkanmaassa)

Pirkanmaan Osuuskauppa on asiakasomistajiensa omistama, Pirkanmaalla toimiva yritys, joka on osa S-ryhmää. Osuuskauppa harjoittaa päivittäistavara-, käyttötavara-, ravintola-, polttoneste- sekä liikennemyymäläkauppaa. Liiketoiminnan ajatuksena on tuottaa palveluja ja etuja asiakasomistajille.

Pirkanmaan Osuuskaupalla on nykyisin yli 100 toimipistettä ympäri Pirkanmaata. On niin pieniä kuin suuria ruokakauppoja, ravintoloita ja ympäri vuorokauden auki olevia liikennemyymälöistä. POK:lla on siis laaja palvelutarjonta. Yhtenä erikoisliikkeenä ovat Emotionit, joita Pirkanmaalla on kolme. Emotion on kauneuden ja hyvän olon erikoisliike, joka tarjoaa monipuolisen valikoiman kansainvälistä ja suomalaista huippukosmetiikkaa, tuoksua ja terveystuotteita sekä naisille että miehille. Emotioneista asiakas saa henkilökohtaista opastusta esimerkiksi ihonhoitoon. Asiakasomistajille Emotionit tarjoavat kuukausittain vaihtuvia asiakasomistajatarjouksia sekä bonuksen kaikista ostoksista.

Pirkanmaan ensimmäinen Emotion avattiin keväällä 2009 Ylöjärven Elo-kauppakeskukseen. Vain vuosi sen jälkeen avattiin jo toinen liike Lempäälän Ideapark-ostoskeskukseen. Vuonna 2011 Lielahteen avattiin uusi myymälä, mutta valitettavasti samana vuonna Ylöjärven myymälä jouduttiin sulkemaan. Joulukuussa 2016 avattiin kolmas Emotion Kalevan Prismaan. Nykyään Pirkanmaalla on siis kolme Emotion myymälää.



KUVA 1. Pirkanmaan Emotion-myymälät (<https://www.s-kanava.fi/web/pirkanmaa/myymalat-ja-palvelut>)

3 PEREHDYTYS

3.1 Mitä on perehdytys

Perehdytys työpaikalla kuvastaa kaikkea sitä, minkä avulla uusi työntekijä saadaan mahdollisimman nopeasti osaksi yritystä, työtiimiä ja sidosryhmiä sekä omaksumaan häneltä vaaditut työtehtävät. Riippumatta siitä onko työntekijä täysin uusi tai onko hän työtehtäviään vaihtava, hänet tulee perehdyttää työhönsä. Perusteellinen perehdyttäminen vie aina aikansa, mutta sillä on selkeät hyödyt. Mitä nopeammin uusi työntekijä pystyy työskentelemään ilman toisten jatkuvaa ohjausta, sitä nopeammin siitä hyötyvät kaikki ja perehdyttämiseen käytetty aika maksaa itsensä moninkertaisesti takaisin. (Österberg 2014, 115)

3.2 Perehdytyksen merkitys

Uuden työntekijän kohdalla matka yrityksen arvomaailmaan ja tavoitteisiin alkaa jo rekrytoinnin aikana. Kun uusi työntekijä aloittaa varsinaiset työnsä, hänellä on jo mielikuvia yrityksestä. Nämä mielikuvat ovat siis syntyneet jo ennen varsinaista perehdytystä. Yleensä nämä mielikuvat ovat melko positiiviset, sillä työpaikka on otettu vastaan ja sopimukset allekirjoitettu. Tämä antaa hyvät lähtökohdat työhön perehdytykseen. (Kupias & Peltola 2009, 64-65)

Työyhteisö on kuin eräänlainen oma pieni maailma, johon uusi työntekijä astuu. Hän tulee tavalla tai toisella sekoittamaan tätä pientä maailmaa. Tämä sekoitus otetaan vastaan joko positiivisesti tai negatiivisesti ja uusi työntekijä kyllä aistii sen. Jos työpaikan oppimis- ja työskentelyilmapiiri ovat positiiviset on todennäköistä, että työntekijä motivoituu entisestään aktiiviseksi oppijaksi. (Kupias & Peltola 2009, 68-69)

Ensivaikutelma on tärkeä ja tämä pätee myös perehdyttämiseen. Ensimmäiset kontaktit ja ensimmäiset työpäivät vaikuttavat suuresti siihen, millaiseksi uuden työntekijän oppiminen ja suhde työpaikkaan muodostuu. Alun kokemukset luovat siis pohjan, jonka varaan suhde työnantajan ja työntekijän välille rakentuu. (Kjelin & Kuusisto 2003, 162)

Perehdytyksen avulla uusi työntekijä oppii häneltä vaaditut työtehtävät nopeammin kuin itseksensä opeteltuna ja hän oppii tekemään ne oikein. Toki kaikille sattuu silloin tällöin virheitä, mutta yleisesti hyvä perehdytys vähentää niitä ja niiden korjailuun käytetty aika säästyy. Virheiden korjaus vaatii useimmiten myös useamman työntekijän aikaa, sillä uusi työntekijä ei välttämättä vielä osaa korjata tekemiään virheitä. Perehdyttäminen vaikuttaa siis koko työyhteisöön ja sen tehokkuuteen. Hyvin perusteellisesti toteutettu perehdytys vaikuttaa positiivisesti uuden työntekijän mielialaan ja hänestä tulee nopeammin yrityksen tulosta tekevä jäsen. (Österberg 2014, 115)

Varsinkin aloilla, joissa yrityksen menestys riippuu suurelta osin sen työntekijöiden työsuorituksen laadusta, perehdytys on erityisen tärkeää ja suuri mahdollisuus. Perehdytys ja sen ylläpito ovat oiva mahdollisuus motivoida työntekijöitä. Työntekijän motivaatio työtä kohtaan saattaa laskea, jos hän ei tiedä varmuudella, miten joissakin tilanteissa tulisi toimia. Näin ollen myös hänen itsevarmuutensa saattaa laskea. Kun työntekijällä on taito työskennellä itsenäisesti ja hän näkee kuinka hänen toimintansa vaikuttaa positiivisesti yrityksen menestykseen, hänen motivaationsa ja itsevarmuutensa todennäköisesti nousevat. Perehdytyksessä ja erityisesti sen alkuvaiheen jälkeen työntekijälle ei tulisi tarjota vain neuvoja, vaan valtaa ja keinoja toimia itsenäisesti. (Starr 2012, 7, 9, 14)

Tulee kuitenkin muistaa, että perehdyttäminen on vain keino hyvään perehtymiseen. On tärkeää, että perehdyttäjä pystyy työhön opastuksessa perustelemaan asioita. Tulokkaalle on synnyttävä perehdytyksessä selkeä käsitys siitä mitä tehdään ja miksi. Perehdyttämisen tehokkuus on havaittavissa siitä, miten hyvin uusi työntekijä toteuttaa oppejaan. Jos hän on ymmärtänyt ja oivaltanut asiat ja niiden tarkoitukset, sitä todennäköisemmin hän osaa toimia työssään oikein ja tarkoituksenmukaisesti. (Kupias & Peltola 2009, 166)

3.3 Perehdyttämismateriaali

Yritykset voivat tarjota uusille työntekijöille perehdytysmateriaaleja. Materiaalin tarkoitus on auttaa uutta työntekijää sisäistämään ja muistamaan uudet asiat paremmin. Perehdytysmateriaalin teko voi viedä aikaa, mutta se säästää itse perehdyttämiseen käytettyä aikaa. Tulokas voi tutustua materiaaliin jo etukäteen, tai kerrata jo opittuja asioita jälkeinpäin. (Kangas & Hämäläinen 2007, 7-10) Perehdytysmateriaalit kannattaakin antaa

tulokkaalle jo etukäteen, jolloin hän tuntee olonsa tervetulleeksi ja odotetuksi. (Österberg 2014, 123.)

Perehdyttämistä varten luotu infomateriaali on hyvä pitää mahdollisimman tiiviissä koossa ja mitassa. Materiaalin tekovaiheessa kannattaa ajatella sen käyttäjää. Materiaalien ja ohjeiden on oltava helppolukuisia ja -käyttöisiä. Jos luettavaa on liikaa, materiaali saattaa kääntyä itseään vastaan. Pahimmassa tapauksessa liian suuri luku-urakka väsyttää tulokkaan eikä sitä olekaan hyötyä. Materiaalien päivitysvastuu on hyvä päättää jo tekovaiheessa. Perehdytyksen yhteydessä tulokkaalle kerrottu ja opastettu tieto on yleensä tärkeää ja hyödyllistä koko työyhteisölle. Onkin siis tärkeää, että materiaalit ovat aina kaikkien työntekijöiden saatavilla, vaikka perehdytyksestä olisikin jo aikaa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 206)

3.4 Kuka perehdyttää?

Henkilöstöasiantuntija tai muu vastaava henkilö esittelee usein yrityksen yleisesti ja auttaa hahmottamaan kokonaisuutta, mutta itse työtehtäviin paras perehdyttäjä on ehdottomasti yksikön esimies. Hänen tukenaan voi myös toimia uuden tulokkaan kollegat, jos he sopivat perehdytystilanteeseen parhaiten tai aikataulullisesti järkevimmin. Vastuu perehdytyksestä on silti yksikön esimiehellä. Jos hän käyttää perehdytyksessä apunaan muita työntekijöitä, asiasta pitää sopia ja heitä tulee valmentaa tilannetta varten. (Österberg 2014, 118)

Pirkanmaan Emotioneissa myyjien ja harjoittelijoiden perehdytyksestä vastaa apulaismyymäläpäällikkö. Osa perehdytyksen osa-alueista on kuitenkin sellaisia, että niitä on hankala opettaa ilman oikeaa tilannetta asiakkaan kanssa ja aina tällaisia tilanteita ei tule perehdytyspäivänä vastaan. Tällöin apulaismyymäläpäällikkö saattaa siirtää yksittäisen työtehtävän perehdytyksen uuden työntekijän kollegalle, eli toiselle myyjälle. Kun oikea tilanne tulee myymälässä vastaan, kollega näyttää uudelle tulokkaalle, miten asia kuuluu hoitaa.

Jokaisessa myymälässä on yksi myynti- ja palveluvastaava, ja he ovat apulaismyymäläpäällikön apuna perehdytyksessä. Apulaismyymäläpäällikön vastuulla on kolme eri myy-

mälää ja hän työskentelee näissä kaikissa joka viikko vuoropäivin. Eli hän ei aina välttämättä ole paikalla, kun esimerkiksi harjoittelija aloittaa harjoittelunsa jossakin myymälässä. Tällöin hän saattaa yhdessä vastaavan kanssa sopia, että vastaava hoitaakin perehdytyksen. Päävastuu perehdytyksestä on kuitenkin aina apulaismyymäläpäälliköllä. Hän suunnittelee työntekijöiden työvuorot, joten hänen vastuullaan on varmistaa sopiva miehitys perehdytyspäivälle. Hänen tulee siis varmistaa, että perehdyttäjälle annetaan tarpeeksi aikaa hoitaa perehdytys. Myynti- ja palveluvastaavat ovat päävastuussa lyhyiden harjoitteluosuuksien perehdytyksestä. He sopivat näistä harjoitteluista, katsovat parhaan aloitusajankohdan sekä pitävät itsenäisesti huolen perehdytyksestä.

3.5 Perehdyttämishjelmaan vaikuttavat tekijät

Perehdyttäminen kannattaa aloittaa uuden työntekijän vastaanottamisella sekä keskustelulla, jolloin perehdyttäjä ja perehdytettävä tutustuvat toisiinsa ja perehdytysohjelma käydään läpi. Keskustelussa on lisäksi kannattavaa tuoda esiin perehdyttämisen aikataulutus sekä suurin piirteinen vaihe, jolloin uudelta työntekijältä odotetaan itsenäistä työskentelyä. (Österberg 2014, 116)

Perehdyttämisen syvyys ja laajuus riippuvat suuresti siitä, minkälaisista tehtävistä uusi työntekijä tulee ja kuinka pitkä uusi työsuhde on. Harjoittelijoiden, kesätyöntekijöiden sekä sijaisuuksiin tulevien perehdytys on yleensä vähän lyhyempi, joten siihen tulee sisällyttää vain kaikista tärkeimmät tiedot ja opit. Lisäksi pitkiltä opiskelujaksoilta tai perhevapailta palaaville on myös hyvä järjestää perehdytys. Jo hyvinkin lyhyessä ajassa työtekniikat sekä työympäristö ovat saattaneet muuttua ja töihin palaavan on hyvä tietää muutoksista. Tällaisissa tapauksissa perehdytyksen laajuus tulee arvioida jokaisen henkilön kohdalla tapauskohtaisesti. (Österberg 2014, 116)

Perehdytyksen laajuuteen vaikuttaa suuresti uuden työntekijän tuleva roolin ja ammatillinen osaamisen lisäksi työkokemus sekä ikä. Kokenut henkilö on tottuneempi työskentelemään uusissa ja erilaisissa työtehtävissä sekä –ympäristöissä. Hän saattaa siis olla aktiivisempi ja oma-aloitteisempi, kuin nuori ja vähemmän kokenut henkilö. Nuorempi henkilö saattaa siis tarvita paljon enemmän avustusta, kuin kokeneempi kollegansa. Näin ollen nuoren perehdytyskin kestää mahdollisesti pidempään. (Kjelin & Kuusisto 2003, 163)

Riippuen uuden tulokkaan taustasta, perehdytyksen aika voi siis vaihdella. Perehdytyksen kesto tulee arvioida jokaisen uuden työntekijän kohdalla erikseen. Joidenkin perehdytys voidaan hyvin hoitaa muutamassa päivässä ja joidenkin kohdalla saattaa mennä jopa viikko tai useampikin. Oli työntekijän tausta millainen hyvänsä, on suositeltavaa, ettei kaikkia perehdytyksen osa-alueita edes yritetä käydä yhdessä päivässä läpi. Uudet asiat jäävät tulokkaalle paremmin mieleen, kun asioita käydään hänen kanssaan läpi muutama asia kerrallaan. (Arthur 2012, 308)

3.6 Perehdytysmallit

Perehdytysmalleja on olemassa useita erilaisia ja itse perehdyttäminen voidaankin hoitaa monella eri tapaa riippuen yrityksestä ja sen koosta. On olemassa esimerkiksi malliperehdyttäminen, vierihoitoperehdyttäminen ja laatuperehdyttäminen.

Malliperehdytyksessä henkilöstöosastolla on usein isompi rooli ja asiat pystytään toteuttamaan samalla kaavalla koko organisaatiossa. Tällöin käytössä on selkeät toimintamallit ja paljon erilaisia perehdytysmateriaaleja. Tällaisia voivat olla esimerkiksi isolle joukolle uusia työntekijöitä järjestettävät Tervetuloa taloon -tilaisuudet, jotka noudattavat lähes aina samaa kaavaa. Malliperehdytyksen hyviä puolia ovat tasalaatuisuus ja tehokkuus, mutta sen huono puoli on mahdollinen jäykkyys. (Kupias & Peltola 2009, 37-38)

Vierihoitoperehdytyksessä uusi työntekijä oppii asioita seurailemalla kokeneempaa työntekijää. Tämän tyyppinen perehdyttäminen toimii niin, että kokenut työntekijä kertoo oman työnsä ohella ja sitä samalla tekemällä yrityksestä, työyhteisöstä ja uuden työntekijän työtehtävistä. Perehdyttäminen ja oppiminen tapahtuvat hiljalleen samalla kun tehdään töitä. Hyviä puolia vierihoitoperehdyttämisessä on ehdottomasta yksilöllisyys ja selkeä vastuuhenkilö. Tässä on kuitenkin paljon perehdyttäjän hartioilla: kaikki on kiinni perehdyttäjän osaamisesta ja innostuksesta. Lisäksi on olennaista, että perehdyttäjälle annetaan tarpeeksi aikaa hoitaa hänelle kuuluva tehtävä kunnolla. (Kupias & Peltola 2009, 36-37)

Perehdyttämisen laatuun ja sen prosesseihin pystytään vaikuttamaan laatuperehdytyksellä. Tässä mallissa vastuu perehdytyksestä on esimiehellä, mutta hän voi osoittaa perehdyttäjän, jolle hän pystyy siirtämään osan vastuustaan. Parhaimmillaan koko tiimi voi

osallistua perehdyttämiseen ja myös sen kehittämiseen. On kuitenkin oltava yksi nimetty henkilö, joka vie perehdytysprosessia suunnitelmallisesti eteenpäin. Tässä mallissa perehdytysprosessi tulee kuvata ja sitä tulee seurata tarkasti, jotta sitä voidaan kehittää. Prosessin kehittäminen pitääkin sisällään usein myös hyvän ohjauksen eli vierihoitoperehdytystä ja erilaisia apuvälineitä ja materiaaleja eli malliperehdytystä. Hyviä puolia tässä on joustavuus sekä uuden tulokkaan ottaminen osaksi tiimiä perehdyttämisen aikana. Riskinä on vastuunjako-ongelmat, jos koko tiimi on mukana perehdytyksessä. Kaikki voivat toki olla osallisena, mutta yhdellä pitää olla vastuu, jotta asiat etenevät varmasti ja suunnitelman mukaan. (Kupias & Peltola 2009, 39-40)

Se mitä perehdyttämistapaa yritys soveltaa riippuu täysin yrityksen toimialasta, sen koosta, strategiasta ja tavoitteista. Kun valitaan perehdytystapaa, täytyy puntaroida asiaa niin yrityksen kuin uuden työntekijänkin silmin. Joillekin ihmisille sopii tietynlainen perehdyttäminen ja toisille taas toisenlainen, koska ihmiset oppivat asioita eri tavalla. Kaikkiin yrityksiin tai ihmisiin ei siis toimi yksi tietty perehdyttämistapa.

3.7 Lainsäädäntö

Perehdyttämiseen liittyy myös erilaisia lakeja ja määräyksiä. Pääasiassa lait ottavat kantaa lähinnä työnantajan vastuuseen perehdyttäjänä. Erityisesti työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä ottavat kantaa asiaan. Perehdyttämiseen liittyvistä asioista sovitaan myös työehtosopimuksissa ja työsopimuksissa.

3.7.1 Työsopimuslaki

Työsopimuslain yleisvelvoite ei koske ainoastaan uusia työntekijöitä, vaan yrityksen kaikkia työntekijöitä. Työnantajan on pidettävä huoli siitä, että ”työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä.” Lisäksi ”työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi”. (Työsopimuslaki 26.1.2001/55, 1. luku, 1 §.)

3.7.2 Työturvallisuuslaki

Työturvallisuuslain mukaan ”*työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä enne uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista.*” (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738, 2. luku, 14 §)

Työturvallisuuteen liittyy myös asiakkaiden aiheuttamat vaaratilanteet, jotka eivät ole ainoastaan fyysisiä uhkia vaan voivat olla myös henkisiä. Lisäksi työturvallisuudessa pitää huomioida työpaikkakiusaaminen ja häirintä, jotka voivat myös olla niin henkistä kuin fyysistä ja saattavat ilmetä myös perehdyttämisen yhteydessä. (Kupias & Peltola 2009, 23-24)

3.7.3 Laki yhteistoiminnasta yrityksissä

”*Tällä lailla edistetään yrityksen ja sen henkilöstön välisiä vuorovaikutuksellisia yhteistoimintamenettelyjä, jotka perustuvat henkilöstölle oikea-aikaisesti annettuihin riittäviin tietoihin yrityksen tilasta ja sen suunnitelmista. Tavoitteena on yhteisymmärryksessä kehittää yrityksen toimintaa ja työntekijöiden mahdollisuuksia vaikuttaa yrityksessä tehtäviin päätöksiin, jotka koskevat heidän työtään, työolojaan ja asemaansa yrityksessä. Tarkoituksena on myös tiivistää työnantajan, henkilöstön ja työvoimaviranomaisten yhteistoimintaa työntekijöiden aseman parantamiseksi ja heidän työllistymisensä tukemiseksi yrityksen toimintamuutosten yhteydessä.*” (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334, 1. luku, 1 §)

Tärkeintä on, että perehdyttämiseen liittyvät järjestelyt tehtäisiin mahdollisimman näkyviksi työpaikoilla. Työntekijöiden on tiedettävä, miten he saavat tarvittavan perehdytyksen ja koulutuksen, jos heidän työtehtävät tai -menetelmät muuttuvat. (Kupias & Peltola 2009, 26)

3.7.4 Työehtosopimukset

Emotioneissa sovelletaan kaupan työehtosopimusta. Sopimuksessa otetaan myös kantaa perehdytykseen. Siinä kirjoitetaan, että ”henkilön, jonka tehtävänä on perehdyttää uusia työntekijöitä, työssäoppijoita tai harjoittelijoita tai valvoa näyttötutkintoja, on oltava ennalta määrätty ja ammattitaitoinen. Tällaiselle henkilölle on varattava riittävästi aikaa tehtävän hoitamiseksi.” (Kaupan työehtosopimus 2014, 73.)

4 TAUSTATUTKIMUS

4.1 Tutkimusongelma ja -kysymykset

Jo ennen tämän opinnäytetyön tekemistä Pirkanmaan Emotioneiden työntekijöiden keskuudessa oli ollut puhetta, että jonkinlaista perehdytyskansiota tarvittaisiin toimipaikoilla. Opinnäytetyön keskeinen tutkimusongelma olikin millainen kansion tulisi olla, jotta se palvelisi parhaiten niin uusia kuin vanhojakin työntekijöitä. Jotta tämä saatiin selville, piti tehdä pienimuotoinen taustatutkimus. Paras keino löytää aiheet kansioon oli tietenkin kysyä työntekijöiltä itseltään, mihin asioihin he kaipaisivat selkeitä kirjallisia ohjeita.

Tutkimuskysymyksiksi muodostuivat:

- Kauanko olet työskennellyt Emotionissa?
- Ota kantaa väittämiin (0= en osaa sanoa, 1= täysin eri mieltä, 2= jonkin verran eri mieltä, 3= ei eri eikä samaa mieltä, 4= jonkin verran samaa mieltä, 5= olen täysin samaa mieltä):
 - Olen tyytyväinen saamaani perehdytykseen.
 - Ketjun perehdytyksessä on parannettavaa.
 - Koen, että kyseisen tyylisestä manuaalista olisi ollut hyötyä työurani alkuvaiheessa.
 - Koen, että manuaalista olisi apua tällä hetkellä työskentelyssäni.
 - Koen, että manuaali selkeyttäisi myös perehdyttäjän työtä uuden työntekijän perehdytyksessä.
- Mitä asioita manuaalin pitäisi pitää sisällään?

Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset eivät olleet laajoja vaan todella tarkkoja, sillä tutkimuksen haluttiin pysyvän melko suppeana ja keskittyvän lähinnä tulevan kansion aiheiden keruuseen. Pääpaino oli viimeisessä kysymyksessä, mutta kahden lisäkysymyksen avulla haluttiin varmistaa, kannattaako tällaista kansiota ylipäättään tehdä.

4.2 Tutkimusmenetelmä ja -prosessi

Tutkimuksessa tulee käyttää siihen parhaiten sopivaa tutkimusmenetelmää. Tämän opin-
näytetyön taustatutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena. Sitä ei tehty haastattelemalla,
sillä tutkimuksen tarkoitus ei ollut selvittää jokaiselta työntekijältä henkilökohtaisesti
haastattelemalla, miten perehdytys voitaisiin hoitaa paremmin tai miten työntekijöiden
työskentelyä voitaisiin tukea. Tähän oli saatu jo vastaus ja se vastaus oli ohjekansio. Nyt
haluttiin tietää mitä aiheita kansioon halutaan. Vastausten saamiseksi ei siis ollut välttä-
mätöntä haastatella jokaista vastaajaa kasvotusten, vaan oli mahdollista lähettää osittain
strukturoidu kysely vastaajille internettiä hyödyntäen.

Kyselytutkimuksen hyviä puolia on niiden tehokkuus, ajan- ja vaivansäästö sekä aineis-
ton nopea käsittely ja analysointi. Myös kyselyn aikataulutus on melko vaivatonta kyse-
lytutkimuksessa. Huonoja puolia taas on esimerkiksi mahdollinen kato eli vastaamatto-
muus. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 195) Kadosta ei kuitenkaan ollut suurta
huolta, sillä toimeksiantaja sekä opinnäytetyöntekijä pitivät yhdessä työpaikoilla huolen
siitä, että mahdollisimman moni pystyisi vastaamaan kyselyyn.

Kansio tehdään käytettäväksi yhteen yksikköön, eli siihen jossa opinnäytetyön tekijä itse
työskentelee. Jos kansio todetaan toimivaksi ja se helpottaa perehdytystä kyseisessä yk-
sikössä, se otetaan käyttöön myös kahdessa muussakin yksikössä Pirkanmaalla. Toki sitä
pitää siinä vaiheessa hieman hioa jokaiseen yksikköön sopivaksi. Tästä syystä, eli kansion
mahdollista tulevaisuutta ajatellen, kyselyyn pyydettiin vastaamaan kaikkia Pirkanmaan
Emotion-yksiköiden työntekijöitä. Potentiaalisia vastaajia oli kymmenen ja heistä seitse-
män vastasi.

Kuten sanottua, kysely toteutettiin internetpohjaisena kyselynä. Käsillä oli kiireinen
myyntijakso, joten työntekijöiden oli helpointa vastata kyselyyn, kun sopiva hetki työn
lomassa tai kotona löytyi. Lisäksi vastauksien kerääminen paperiversiona tai haastattele-
malla olisi vienyt melko paljon aikaa. Myymälöissä työskentelee yleisesti noin 1-3 myy-
jää kerrallaan ja töitä tehdään aamu-, väli- ja iltavuoroissa, joten sopivan ajan löytäminen
jokaisen vastaajan kanssa sekä opinnäytetyöntekijän omien vuorojen setviminen olisi ol-
lut melkoinen urakka. Myymälät sijaitsevat myös melko kaukana toisistaan, joten aikaa-

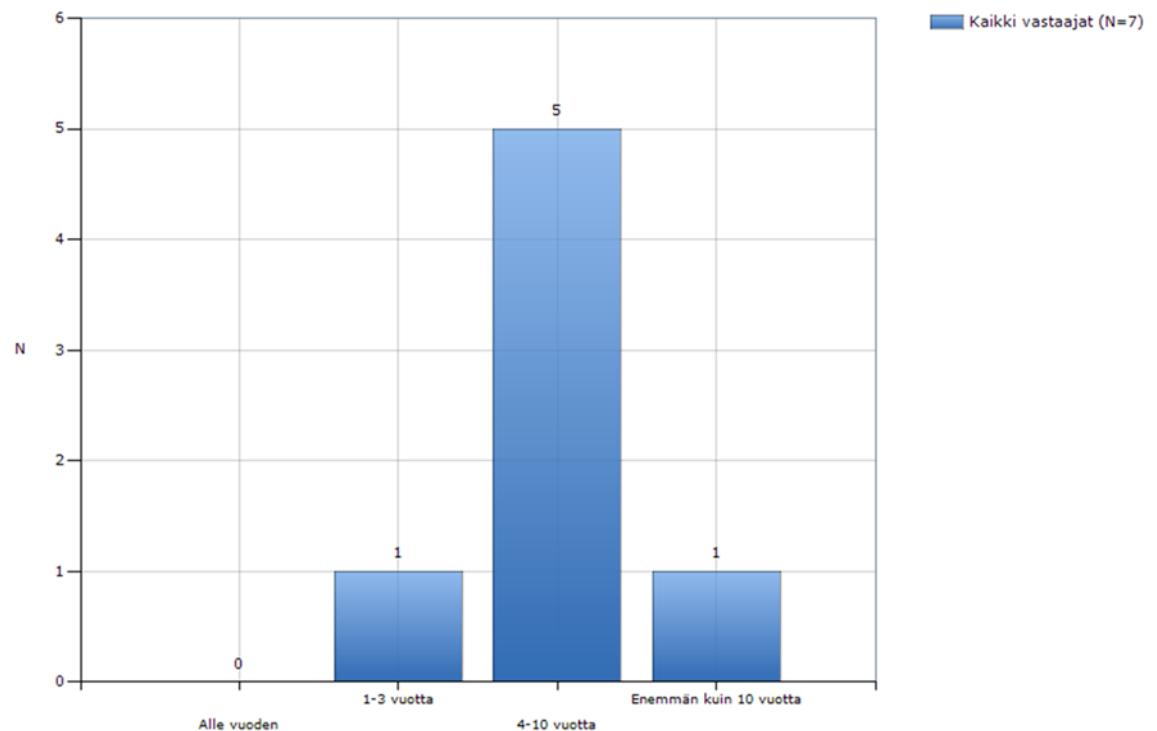
kin olisi kulunut paljon, jos kysely olisi tehty kasvotusten haastattelemalla. Lisäksi internet-kyselyllä välttyttiin ylimääräiseltä työltä, joka olisi jouduttu tekemään, jos olisi jouduttu syöttämään vastaustiedot papereilta tietokoneelle analysoitavaksi.

Kysely hahmoteltiin ensiksi paperille ja esitettiin toimeksiantajalle. Toimeksiantaja hyväksyi hahmotelman, jonka jälkeen varsinainen kysely luotiin Digium-ohjelmalla. Avoin linkki siihen julkaistiin suljetussa työryhmässä Facebookissa työntekijöiden nähtäville. Julkaisussa opinnäytetyöntekijä kertoi tutkimuksesta ja miksi sellainen tehdään. Halutesaan työntekijät eli potentiaaliset vastaajat pystyivät kysymään kysymyksiä kyselyyn liittyen. Kyselyä voisi nimittää siis kontrolloiduksi eli informoiduksi verkkokyselyksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 19.) Työntekijät vastasivat siihen työ- tai kotitietokoneiltaan. Kysymyksiä oli kolme, joista kaksi oli strukturoituja ja viimeinen oli avoin.

4.2.1 Kyselyn tuloksia

Kyselyssä ei välttämättä olisi tarvinnut kysyä juuri mitään taustatekijäkysymyksiä, mutta koska kysely oli itsessään melko yksinkertainen ja lyhyehkö, päätettiin kysyä edes yksi profiloiva kysymys. Ensimmäisenä vastaajilta kysyttiin, kauanko he ovat työskennelleet Emotionissa. Suurin osa vastaajista (5) valitsi vastausvaihtoehdon 4-10. Yksi vastaaja vastasi työskennelleensä 1-3 vuotta ja yksi enemmän kuin 10 vuotta.

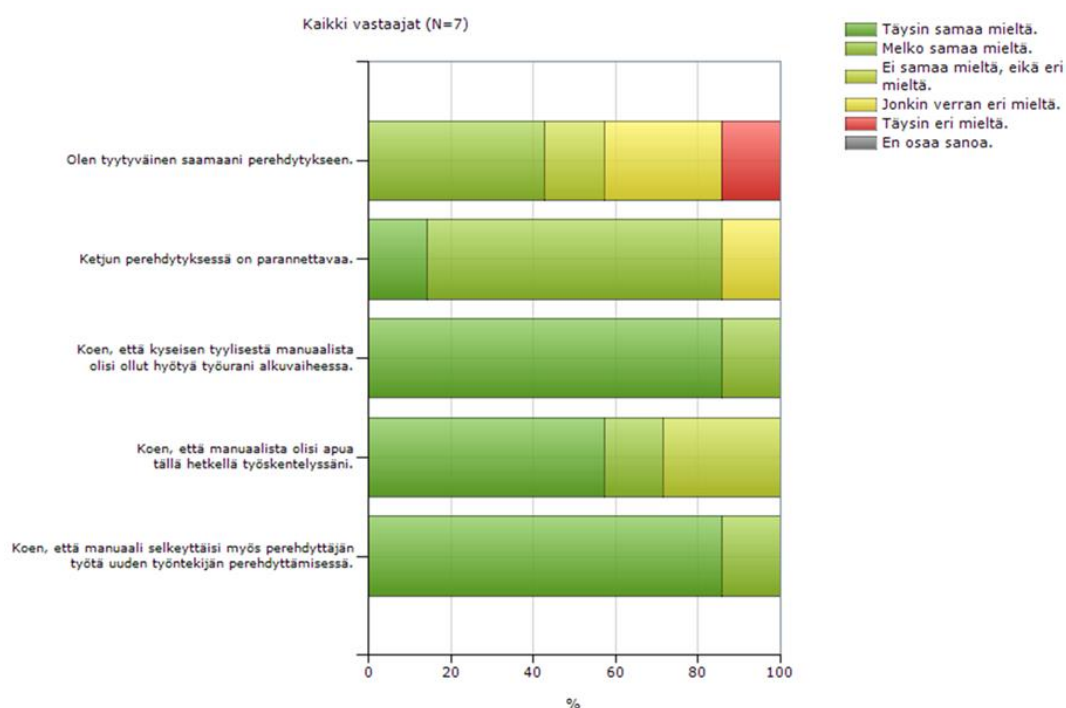
Kuvaaja 1. Vastaajien työvuodet toimeksiantajalla



Toisena kohtana kyselyssä oli ota kantaa väittämiin -osuus. Vastaajien piti valita vastauksikseen numero nollan ja viiden väliltä (0 en osaa sanoa, 1 täysin eri mieltä, 2 hieman eri mieltä, 3 ei samaa eikä eri mieltä, 4 jonkin verran samaa mieltä ja 5 täysin samaa mieltä). Tässä osiossa kysyttiin vastaajien mielipidettä siihen, ovatko he olleet tyytyväisiä heille annettuun perehdytykseen ja kokevatko että perehdytystä voisi parantaa. Melko samaa mieltä oli 3 kolme vastaajaa, yksi ei ollut eri eikä samaa mieltä, kaksi oli jonkin verran eri mieltä ja yksi oli täysin eri mieltä. Toisena väittämänä oli ”ketjun perehdytyksessä on parannettavaa”. Yksi vastaaja oli täysin samaa mieltä, viisi melko samaa mieltä ja yksi jonkin verran eri mieltä. Perehdytykseen nykyisellään ollaan siis jonkin verran tyytyväisiä, mutta parannettavaa kuitenkin suurimman osan mielestä olisi.

Lisäksi haluttiin tietää kokevatko vastaajat, että kyseisen tyylinen kansio olisi ollut heille avuksi heidän uransa alkuvaiheessa tai nykypäivänä ja helpottaisiko kansio perehdyttäjän työtä uutta työntekijää perehdyttäessä. Kuusi vastaajaa oli täysin samaa mieltä ja yksi melko samaa mieltä siitä, että kansiota olisi ollut alkuvaiheessa hyötyä. Lisäksi neljä vastaajaa oli täysin samaa ja yksi melko samaa mieltä siitä, että kansiota olisi edelleen hyötyä heille. Kaksi vastaajaa ei ollut eri eikä samaa mieltä kansion hyödyllisyydestä nykytyöskentelyssään. Kuusi vastaajaa oli vastannut olevansa täysin samaa mieltä ja yksi melko samaa mieltä siitä, että kansiota olisi hyötyä uuden työntekijän perehdytyksessä. Ohjeita sisältävä kansio koettiin siis jonkin verran tai täysin hyödylliseksi apuvälineeksi arjen työskentelyssä ja perehdytyksessä.

Kuvaaja 2. Ota kantaa väittämiin



Kyselyn kolmas osio oli täysin avoin osio. Vastaaajia pyydettiin täysin vapaasti listaamaan niitä asioita, jotka he kokevat tärkeiksi aiheiksi kansioon. Jokainen vastaaja vastasi todella kattavasti ja avoimet kohdat olivatkin melko pitkiä. Monilla oli hyvin samankaltaisia ehdotuksia aiheiksi, eli monilla työntekijöillä oli epäselvyyttä samoissa arjen asioissa. Avoimet vastaukset on koottu liitteeksi (liite 1).

4.3 Vastauksista kansioksi

Kun kysely oli tehty ja vastaukset saatu, alettiin vastauksia järjestelemään aihekokonaisuuksiksi. Moni vastaaja oli toivonut kansioon samoja asioita, mutta joukossa oli myös yksittäisiä erilaisia toiveita. Kun vastaukset oli jaoteltu ja järjestetty järkeviksi aihekokonaisuuksiksi, tehtiin aiheista raakaversio tulevan kansion sisällysluetteloksi. Tässä vaiheessa pääpiirteittäinen sisällysluettelo lähetettiin toimeksiantajalle hyväksyttäväksi. Hyväksynnän jälkeen alkoi itse kansion teko.

Taulukosta 1 on nähtävissä, miten kyselyn avoimet vastaukset muutettiin otsikkomaiseen muotoon. Taulukkoon on nostettu vain osa vastauksista. Aihepiirit olivat joka vastauksessa samankaltaisia ja niitä olikin melko helppo jaotella ryhmiksi eli tuleviksi otsikoiksi.

Jo ennen kyselyä toimeksiantajan kanssa oltiin tiedostettu, että työntekijät saattavat toivoa ohjeita sellaisiin aiheisiin, jotka ovat liian laajoja tai hankalia ottaa mukaan kansioon. Toimeksiantajan kanssa sovittiin, että ryhmittelyvaiheessa nämä vaikeimmat toiveet kerätään omaksi listakseen ja vasta sitten päätetään niiden kohtalo. Näin kävikin: osa vastaajista toivoi ohjeita sellaisiin aiheisiin, josta yhdestä saisi jo oman opinnäytetyön tehtyä. Yhdessä opinnäytetyössä ei kuitenkaan voi ottaa liian laajasti asioita käsittelyyn, vaan on parempi keskittyä olennaiseen. Vastauksista laadittiin siis kaksi listausta: sisällysluettelo sekä listaus asioista, joita vastaajat olivat toivoneet, mutta joita ei valitettavasti voitaisi sisällyttää kansioon esimerkiksi hurjan työmääränsä vuoksi.

Sisällysluettelo sai toimeksiantajalta hyväksynnän, mutta sitten piti vielä pohtia, mitä tehtäisiin toiselle luettelolle. Asiat olivat tärkeitä ja olisi todella toivottavaa, että nämä olisivat työntekijöiden tiedossa ja hallinnassa. Yhdessä päätettiin, että tämä toinen listaus lä-

hetettäisiin jokaisen Pirkanmaan Emotion yksikön myynti- ja palveluvastaavalle ja he kävisivät asiat tiimiensä kanssa läpi. Yksi vastaaja oli toivonut esimerkiksi ”lyhyttä koulutuskansiota jokaisesta tuotesarjasta mitä myydään.” Emotionissa on lähemmäs toista sataa tuotesarjaa ja merkkiä myynnissä. Koulutuskansion tekeminen kaikista sarjoista olisi siis todella suuri työ. Jokaisessa myymälässä oltiin jaettu sarjojen vastualueet juuri uudeksi. Jokaisella myyjällä oli noin 5-10 merkkiä tai tuotealuetta hoidettavanaan. Työpaikoilla päätettiin, että jokainen voisi hiljalleen alkaa kasata kansiota omista sarjoistaan. Näin taakka olisi kevyempi ja jokainen pysyisi helpommin kartalla omista ja toistensa sarjoista. Lisäksi sarjanhoitajan on itse helpompi kasata kansiota, sillä hän saa sarjoistaan automaattisesti uusimmat koulutusmateriaalit ja sarjojen yhteyshenkilöiltä muut tarvittavat tiedot. Näin syntyi siis käytäntö siitä, että jokaisella työntekijällä on oman vastualueensa materiaalit yhdessä kansiossa ja tämä kansio on kaikkien saatavilla. Tähän tapaan pidettiin huolta, että kaikki kyselyssä ilmaistut toiveet ohjeisiin otettiin huomioon.

TAULUKKO 1. Vastausten jaottelu ja muokkaus otsikoiksi

Vastaus alkuperäisessä muodossaan	Vastaukset otsikkomuodoissa
Tavaravastaanotto, rexin käyttö, testereiden tilaus, tärkeät yhteystiedot	<ul style="list-style-type: none"> • Tavaravastaanotto • Piccolink (tavaravastaanotto tapahtuu Piccolinkillä.) • REX • Testerit • Muuta osio
Tuotteiden vastaanotto, kassajärjestelmän ja rex-järjestelmän käyttöohjeet, lyhyt koulutuskansio kaikista tuotesarjoista mitä myydään , reklamaation tekeminen, myymälän aukaisu/sulkeminen, harjoittelijoiden perehdyttäminen, tuotteiden ja testereiden tilaaminen ja piccolinkin käyttö. Esimerkkejä esim. erilaisista esilepanoista olisi kiva saada vaikka kuvien kera. Hintalappujen tekeminen tietyillä fonteilla tms.	<ul style="list-style-type: none"> • Tavaravastaanotto • Kassatyöskentely • REX • Aukaisu- ja sulkuvuoron vastuut • Perehdytyksen Check-lista • Testerit • Piccolink
Kassatyöskentely, turvallisuusohjeet (pelsu), tärkeät puhnumerot, tessin tärkeimmät tiedot , mitä minulta vaaditaan Emolaisena, myyjän työtehtävät, hankinnanyhteystiedot kuka ketjussa vastaa mistäkin sarjasta yms. Siivoussopimus (mitä siivoajille kuuluu tehtävää), fujitsun yhteystiedot.	<ul style="list-style-type: none"> • Kassatyöskentely • Turvallisuus • Emotion-ketju • Myyjän vastuut • Tärkeät yhteystiedot • Muuta osio
Ässäys, vastaanotto, valikoimaluettelot, firmojen yhteyshenkilöiden yhteystiedot , testeritilausohjeet kaikista sarjoista, kassaohjeita, tärkeät puhelinnumerot, laatikoiden palautusohjeet, yleiset 'säännöt' , osuuskaupan strategia...	<ul style="list-style-type: none"> • REX • Tavaravastaanotto • Testerit • Kassatyöskentely • Tärkeät yhteystiedot • Muuta osio • Pirkanmaan Osuuskauppa

Kansion teko tapahtui pääasiassa opinnäytetyöntekijän työpaikalla, sillä suuri osa tarvittavista tiedoista löytyy ainoastaan sintrasta, johon pääsee vain työpaikan suojatulla yhteydellä. Moneen aiheeseen löytyikin kirjallinen ohje, mutta se saattoi olla hieman hankalasti löydettävässä sijainnissa sintrassa tai olla osana todella pitkää manuaalia. Jonkin verran aikaa kului siis tiedon etsimiseen ja etenkin sen tiivistämiseen toimivaan muotoon. Kaikkiin aiheisiin ei löytynyt valmista ohjetta, vaan ohje piti tuottaa kokonaan itse.

Kansion valmistuttua se annettiin toimeksiantajalle tarkastettavaksi mahdollisia muutoksia tai lisäyksiä varten. Pariin kohtaan tehtiin lisäyksiä, mutta muutoin kansio vaikutti toimivalta. Sen jälkeen kansio pääsikin jo ensimmäiseen testaukseen: toimipaikalla aloitti uusi harjoittelija ja hänen kanssaan kokeiltiin kansion toimivuutta. Suurilta osin se oli toimiva, mutta vielä löydettiin pari kohtaa, jotka kaipasivat pientä lisäystä. Nyt kansio on valmis ja sitä tullaan käyttämään uuden työntekijän perehdytyksessä.

4.3.1 Kansion päivitysvastuu

Osa kansion aiheista on sellaisia, jotka saattavat muuttua ajan myötä. Kansiota tulee siis aktiivisesti päivittää, jotta tiedot pysyvät ajan tasalla ja uusi työntekijä saa aina tuoreet opit. Jokaisessa Emotionissa työskentelee yksi myynti- ja palveluvastaava, joka toimii esimiehen auttavana kätenä ja arjen tukena muille työntekijöille. Itse perehdytyksestä vastaa apulaismyymäläpäällikkö, joten vastuu kansion päivityksestä on luonnollisesti hänellä, mutta myynti- ja palveluvastaavat tietenkin auttavat häntä tarvittaessa.

Haasteena on siis pitää kansio jatkuvasti ajan tasalla, eli tiedot oikeina ja tuoreina. Yksi helpottava tekijä on se, että yksiköissä on melkein jatkuvasti ainakin yksi harjoittelija. Myös heidän kanssaan kansiota voi hyödyntää, joten se tulee olemaan käytössä melkein joka kuukausi. Myynti- ja palveluvastaavat ovat vastuussa lyhyiden harjoitusjaksojen harjoittelijoiden perehdyttämisestä ja apulaismyymäläpäällikkö pidempien. Myynti- ja palveluvastaavat ovat kuitenkin usein apuna myös pidempien harjoittelujen perehdyttämisessä. On hyvin todennäköistä, että kansio pysyy ajan tasalla ongelmitta, jos sitä käytetään kuukausittain. Kaikki on tietenkin kiinni apulaismyymäläpäällikön sekä myynti- ja palveluvastaavien aktiivisuudesta kansiota käytön suhteen.

5 KANSIO

5.1 Aloitussanat ja tietoja yrityksestä

Kansiossa on 57 sivua sekä liitteitä. Kansion sisällysluettelo löytyy liitteenä (liite 2). Ensimmäisellä sivulta löytyy aloitussanat lukijalle. Siinä kerrotaan miksi kyseinen kansio on olemassa, mitä hyötyä siitä on ja miksi se kannattaa lukea. Sen jälkeen kerrotaan enemmän yrityksestä. Aluksi annetaan tietoja SOK-yhtymästä sekä Pirkanmaan Osuuskaupasta, jotta uusi työntekijä ymmärtää, että liike on osa suurempaa kokonaisuutta. Sen jälkeen kerrotaan koko Suomen Sokosten ja Emotioneiden tietoja, käydään läpi Pirkanmaan Emotioneiden organisaatio ja listataan esimiesten sekä myynti- ja palveluvastaavien yhteystiedot.

Seuraavassa kappaleessa käydään läpi myyjien vastuualueet ja tehtävät, jotta uusi työntekijä ymmärtää mitkä kaikki asiat kuuluvat hänen vastuulleen töissä. Lisäksi listataan myynti- ja palveluvastaavien sekä apulaismyymäläpäällikön ja myyntipäällikön vastuualueet, jotta työntekijät hahmottavat paremmin asioiden hallinnan kokonaisuutta.

5.2 Perehdytyksen check-lista

Kansiossa on myös perehdytyslistat uusien myyjien perehdytystä ja TET-harjoittelijoita (työelämään tutustuminen) varten. TET-harjoittelijoiden lista on hieman suppeampi, mutta myyjän perehdytyslistassa on listattu kaikki myyjän työtehtävät. Check-listan tyylliset perehdytyslistat ovat hyödyksi niin uudelle työntekijälle kuin perehdyttäjällekin. Uusi työntekijä näkee jo nopealla silmäykselläkin mitä kaikkea opittavaa hänellä kaiken kaikkiaan on. Kun jokin kohta on hänelle opetettu, siihen kohdalle merkataan ruksi.

Myös perehdyttäjä pysyy paremmin kärryllä siitä, mitä kaikkea hänen tulee opettaa ja ettei mitään unohdu näyttää. Listaus helpottaa myös perehdytyksen jakamisen osiin. Ensimmäisenä päivänä perehdyttäjä voi opettaa puolet asioista ja toisena päivänä toinen kollega voi opettaa loput. Listan avulla kaikki osapuolet pysyvät kärryllä siitä, mitkä kaikki asiat on jo opetettu ja mitkä ei.

5.3 Kassatyöskentely

Seuraavaksi kansiossa käydään läpi kassatyöskentelyä, joka on hieman pidempi osuus. Tässä osuudessa kerrotaan rahojen tilityksestä myymälää avattaessa ja suljettaessa sekä yleisiä kassaohjeita. Näitä ovat muun muassa mitätöinti, palautus, reklamaatio, lahjakortit, s-mobiili ja koneiden alasajo.

Kassatyöskentely on yksi tärkeä ja todella näkyvä osa asiakaspalvelijan työskentelystä asiakkaille. On siis tärkeää, että tähän löytyy helposti selkeät ohjeet. Lisäksi rahojen kanssa työskentelyyn liittyy aina myös turvallisuusriskejä, jotka uuden työntekijän on hyvä huomioida.

5.4 Tavaravastaanotto ja Piccolink

Osuudessa selitetään miksi on erityisen tärkeää, että tavara otetaan vastaan ja miten se tehdään oikein. Tavaravastaanotto vaikuttaa tavaroiden saldoihin eli tuotteiden saatavuuteen ja lopulta tämä näkyy tietenkin myös asiakkaille.

Tämän jälkeen kerrotaan Piccolinkin käytöstä, joka on erittäin tärkeä työkalu. Se on eräänlainen käyttö- ja tiedonkeruupääte. Sillä pystyy muun muassa näkemään tuotteiden saldot kaikissa myymälöissä, tilaamaan tuotetta lisää ja vaikuttamaan tuotteiden minimi- ja maksimimääriin hyllyssä. Tässä osiossa esitellään yleisimmät asiat, joita myyjät voivat tehdä Piccolinkillä. Lisäksi listataan asiat, joita vain vastaavat ja esimiehet tekevät päätteillä.

5.5 REX ja testerit

REX on ketjuohjausjärjestelmä. Se on tärkeä tietokoneohjelma, joka on myös osana esimerkiksi tavaravastaanottoa ja reklamaatioita. Lisäksi sen avulla voidaan muun muassa siirtää tuotteita Emotioneiden ja Sokoksien välillä, korjata saldoja ja selailla tuotevalikoimia laajemmin.

Osan myytävien sarjojen testerit niin sanotusti tehdään REXssä ja näitä tekevät vain vastaavat ja esimiehet. Nämä sarjat on listattu ja osiosta löytyy ohjeet, miten myyjien tulee toimia näiden sarjojen osalta saadakseen testerit. Lisäksi tässä osuudessa listataan sarjat, joiden testerit tulee tilata toimittajilta. Listan yhteydessä on myös ohjeet testereiden tilaamiseen.

5.6 Turvallisuus ja muuta-osio

Vaikka toimipaikalta löytyy työturvallisuuskansio, työntekijät toivoivat kyselyssä vieläkin yksinkertaisempaa ja lyhyempää yhteenvetoa arjen tavallisimmista työturvallisuusasioista. Perehdytyskansion turvallisuusosiosta löytyykin siis selvitys ja opastus vartijoista, vartijankutsunapeista, hätäpoistumisesta sekä opastus ryöstön varalle. Tämän turvallisuusosuuden ei ole tarkoitus korvata jo olemassa olevaa turvallisuuskansiota. Tarkoitus on, että uuden työntekijän luettua ensiksi turvallisuuskansio tärkeimmät asiat kerätään tässä manuaalissa ja perehdytyksessä, jotta ne jäävät varmasti mieleen.

Viimeisenä osiona kansiossa on Muuta-osio. Sinne on kerätty muita aiheita ja dokumentteja, joihin työntekijät pyysivät kyselyssä opastusta. Siellä on muun muassa siivoussopimus, tärkeitä yhteystietoja sidosryhmiin, harjoittelijoiden palautelomake ja dokumentteja tavaroiden palautusta varten.

6 POHDINTA

Ajatus ohjekansion teosta syntyi työskenneltyäni kesän Emotionissa. Huomasin työtehtäviä suorittaessani, että uuden työntekijän alkutaipale yrityksessä helpottuisi, jos työpaikalla olisi olemassa jonkinlainen apukansio. Todennäköisesti siitä olisi hyötyä myös perehdyttäjälle. Ryhdyttyäni tekemään opinnäytetyötä ja etsiessäni perehdytykseen liittyvää kirjallisuutta huomasin, ettei se aiheena ollut kovin tuore tai uusi. Aiheeseen liittyvä kirjallisuus oli nimittäin hieman vanhahkoa. Tästä huolimatta päätin jatkaa aiheen parissa, sillä tutkittuani sitä hieman lisää sain varmuuden sille, kuinka tärkeästä asiasta on kyse. Perehdytyksen vaikutukset näkyvät ja tuntuvat monessa osa-alueessa työpaikalla. Perehdytys vaikuttaa työntekijöiden motivaatioon ja itsevarmuuteen, työilmapiiriin, tehokkuuteen sekä kaiken kaikkiaan suhteeseen työntekijän ja työnantajan välillä.

Opinnäytetyön tarkoitus oli luoda kosmetiikkaliikkeen työntekijöiden käytettäväksi selkokielenen ja toimiva manuaali, joka sisältää jokapäiväiseen työskentelyyn liittyviä ohjeita. Tavoitteena oli helpottaa sekä uusien että vanhojen työntekijöiden työskentelyä. Taustatutkimuksen avulla selvitettiin aiheet, joita työntekijät haluaisivat ohjekansioon. Samalla saatiin varmistus siitä, että työntekijöiden mielestä ohjekansiosta olisi hyötyä tulokkaille, kokeneemmille työntekijöille sekä perehdyttäjälle. Kansiota ei ole tehty korvaamaan perehdytystä, vaan se on tehty perehdytyksen tueksi sekä apuvälineeksi työntekijöiden itsenäiselle työskentelylle.

Ohjekansio annetaan tulokkaalle mielellään jo ennen hänen varsinaista töihin tuloa. Näin hän pääsee rauhassa itsenäisesti tutustumaan materiaaliin. Österbergin (2014, 123) mukaan perehdytysmateriaalit kannattaakin antaa tulokkaalle jo etukäteen, jotta hän kokee itsensä odotetuksi ja tervetulleeksi. Kun tulokas saapuu ja hänen perehdytys aloitetaan, hänellä on jo jonkinlainen käsitys mitä kaikkea hänelle tullaan opettamaan. Näin hänen työtaipaleensa alku lähtee käyntiin miellyttävämmiin. Hän pystyy peilailemaan ajatuksiinsa aikaisemmin lukemaansa sitä mukaa, kun asioita tulee perehdytyksessä vastaan. Kaikki asiat eivät siis tule täysin uutena ja näin ollen tulokas toivon mukaan ymmärtää asiat paremmin, kuin mitä ymmärtäisi ilman perehdytysmateriaalia. Kjelinin ja Kuusiston (2003, 162) mukaan ensimmäiset työpäivät ja ensimmäiset kontaktit työpaikkaan vaikuttavat suuresti siihen, millaiseksi uuden työntekijän oppiminen ja suhde työpaikkaan muodostuu.

Kansion avulla pystytään selkeästi selittämään miksi jotkut työtehtävät tehdään tietyllä tapaa ja mihin kaikkeen se vaikuttaa. On tärkeää, että tulokas ymmärtää työpanoksensa vaikutuksen, sillä se toimii erinomaisena motivaattorina. Toki asiat selitetään myös suullisesti samalla, kun työtehtäviä opetetaan tulokkaalle. Kansion avulla kuitenkin varmistetaan, että tekemisten syyt varmasti ymmärretään. Kupiaksen ja Peltolan (2009, 166) mukaan perehdytyksen tehokkuus onkin havaittavissa siitä, miten hyvin uusi työntekijä toteuttaa oppejaan. Lisäksi Österbergin (2014, 115) mukaan hyvin perusteellisesti hoidetun perehdytyksen avulla uusi työntekijä oppii häneltä vaaditut työtehtävät ja mahdollisten virheiden määrä vähenee. Virheiden korjaamiseen ei kulu muiden työntekijöiden aikaa, joten perehdyttäminen vaikuttaa siis koko työyhteisöön ja sen tehokkuuteen. Myös työilmapiiri pysyy miellyttävänä, kun kokeneempien työntekijöiden ei tarvitse jatkuvasti korjailla tulokkaan virheitä.

Kansio on ollut kokeilukäytössä uusien harjoittelijoiden kanssa ja se on toiminut hyvin. Harjoittelijat ovat pitäneet siitä, että ovat päässeet heti harjoittelun alussa lukemalla tutustumaan tarkemmin työpaikkaan ja ketjukokonaisuuteen. He ovat omien sanojensa mukaan ymmärtäneet paremmin miksi tietyt työaskareet tehdään tietyllä tapaa ja mihin oma toiminta vaikuttaa, kuin mitä olisivat ymmärtäneet ilman kansiota. Vanhemmat työntekijät ovat kiitelleet perehdytyksen check-listaa, testereiden teko-ohjeita sekä kansiota kokonaisuudessaan. Check-lista on toiminut erityisen hyvin silloin, kun perehdytys on täytynyt jakaa osiin. Lista on voitu merkata ruksi opastettavien työtehtävien kohdalle sitä mukaa, kun niitä on tulokkaalle opetettu. Näin kaikki perehdytyksen osapuolet ovat olleet aina kärryllä siitä, missä vaiheessa perehdytystä mennään. Myös harjoittelijat ovat pitäneet listasta, sillä siitä näkee jo harjoittelun alussa, mitä kaikkia työtehtäviä hänelle tulaa opettamaan. Testeriohjeet ovat helpottaneet ja nopeuttaneet kaikkien työntekijöiden vastuusarjojen hoitamista, eli tehostaneet arkea. Kansio toimii työpaikallamme perehdyttämisen runkona, jota pystytään käyttämään jokaisessa perehdytyksessä. Se luo perehdytyksemme tasalaatuisuutta. Kansio on myös siinä mielessä onnistunut, että se saatiin pidettyä sopivan pituisena, eivätkä aiheet lähteneet rönsyilemään liian laajoiksi. Siihen on kerätty tärkeimmät tiedot, joita työntekijät, opinnäytetyöntekijä sekä toimeksiantaja pitivät oleellisimpina.

Kansio on työpaikallamme kaikkien saatavilla kassalla. Lisäksi se on tallennettu Word-tiedostona toimistomme työtietokoneelle. Näin siihen on helppo tehdä muutoksia, jos työtehtävät tai ohjeet muuttuvat. Nyt kun kansiota on muutamaan kertaan kokeiltu omassa toimipaikassani ja siihen on tehty tarvittavat parannukset, se lähetetään kokeiluun myös kahteen muuhun pirkanmaalaiseen Emotion-myymälään. Jos opinnäytetyöni aikataulu ei olisi venynyt niin paljon, olisi ollut mielenkiintoista seurata ja raportoida sen toimivuutta toisissa yksiköissä.

Itse ohjekansion tekeminen oli todella mielenkiintoista ja opettavaista. Aloitin myynti- ja palveluvastaavan työt marraskuussa 2016, eli hyvin pian sen jälkeen, kun aloin tehdä opinnäytetyötäni. Sen teko helpotti myös omaa työskentelyäni, sillä osaansion aiheista oli sellaisia, joita vielä silloin itsekkin yritin sisäistää. Työtehtävät jäivät helpommin mieleeni, kun jouduin käymään asiat hyvin perusteellisesti läpi, jotta pystyin tekemään niihin selkeät kirjalliset ohjeet. Kokonaisuudessaan opinnäytetyötä oli melko raskasta tehdä työpäivien päätteeksi ja viikonloppuisin. Välillä oli kuitenkin pakko pyhittää vapaapäivät täysin levolle ja tämä tietenkin hidastutti työn valmistumista. Lisäksi aikataulun venymiseen vaikutti suurelta osin se, että työnkuvani muuttui ja työtuntini kasvoivat merkittävästi.

Kuten sanottua, itseansion teko helpotti omaa työskentelyäni, mutta myös vastaavana toimimista. Nyt minun on helpompi auttaa ja opettaa toisia työntekijöitä, kun minulla on selkeät ohjeet, joihin voin tukeutua. Lisäksi muut työntekijät pystyvät minun poissa ollessa tukeutumaan kansioon, jos he eivät muista miten jokin tietty asia pitää hoitaa. Meidän kaikkien on nyt myös helpompi tiiminä perehdyttää uusia harjoittelijoita ja työntekijöitä. Lisäksi yksittäisen perehdyttäjän paineet ovat nyt hieman laskeneet, sillä hänen ei tarvitse muistaa kaikkea ulkoa, vaan hänellä on apunaan kansio. Ehdottomasti antoisinta on ollut huomata, että tekemälläni ansiolla on oikeasti käyttöä työpaikalla ja siitä on apua työntekijöille.

7 JATKOTUTKIMUS

Opinnäytetyötä tehdessä heräsi ajatus mahdollisesta uudesta tutkimuksesta. Olisi mielenkiintoista tutkia, miten Suomen muissa Emotioneissa perehdytys hoidetaan. Ketjulla ei ole olemassa perehdytyskansiota vain ja ainoastaan Emotioneiden työntekijöille, vaan eri osuuskaupoissa todennäköisesti toimitaan hieman eri tavoin. Pirkanmaalla on tähän mennessä hyödynnetty Pirkanmaan Osuuskaupan yleistä perehdytyskansiota, mutta se on lähinnä infopaketti osuuskaupasta, eikä siinä ole siis mitään kummempia työohjeita. Lisäksi se on valitettavan lyhyt.

Olisi siis mielenkiintoista tehdä tutkimus, jossa koko Suomen Emotioneiden työntekijöiltä ja esimiehiltä kyseltäisiin perehdytyksestä. Olisi jännittävää nähdä, onko eri osuuskaupoilla kovinkin erilaisia perehdytystapoja tai -välineitä. Tietenkin olisi myös kiehtovaa saada tietää, kokevatko työntekijät jossain tietyssä osuuskaupassa perehdytyksen toimivan lähes moitteettomasti ja jossain toisessa taas kehnommin, ja olisiko mahdollista ottaa mallia niiltä toimipisteiltä, joissa perehdytys tuntuu toimivan.

LÄHTEET

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.

Osuustoiminnan juuret syvällä Pirkanmaassa. Luettu 30.10.2017

<https://www.s-kanava.fi/web/pirkanmaa/historia>

Österberg, M. 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Kauppakamari.

Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Helsinki: Talentum.

Starr, J. 2012. Brilliant coaching. Harlow: Pearson Education.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK.

Arthur, D. 2012. Recruiting, interviewing, selecting & orienting new employees. New York: AMACOM

Työsopimuslaki 26.1.2001/55

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334

Palvelualojen ammattiliitto PAM ry ja Kaupan liitto. Kaupan työehtosopimus 1.2.2017-31.1.2018 ja palkkaliite 1.3.2016-31.1.2018. Lönnberg 2017.

Hirsjärvi, S & Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

LIITTEET

Liite 1. Avoimet vastaukset

-Tavaravastaanotto, rexin käyttö, testereidn tilaus, tärkeät yhteystiedot

-Tuotteiden vastaanotto, kassajärjestelmän ja rex-järjestelmän käyttöohjeet, lyhyt koulutuskansio kaikista tuotesarjoista mitä myydään, reklamaation tekeminen, myymälän aukaisu/sulkeminen, harjoittelijoiden perehdyttäminen, tuotteiden ja testereiden tilaaminen ja piccolinkin käyttö. Esimerkkejä esim. erilaisista esillepanoista olisi kiva saada vaikka kuvien kera. Hintalappujen tekeminen tietyillä fonteilla tms.

-Ohjeet tavaravastaanottoon, miten tuotteet ässätään rexissä, ohjeet testereiden tilaukseen, yhteystietoja, kassatyöskentely, turvallisuusohjeet (pelsu), tärkeät puhnumerot, tesin tärkeimmät tiedot, mitä minulta vaaditaan Emolaisena, myyjän työtehtävät, hankinnan yhteystiedot kuka ketjussa vastaa mistäkin sarjasta yms. Siivoussopimus (mitä siivoajille kuuluu tehtävää), fujitsun yhteystiedot.

-Piccolinkin käytön ohjaus, rex käytön ohjaus käytännössä ja ohjattava tekee muistiinpanoja samalla. Salassapitovelvollinen yrityksen tiedoissa.

-Aamu- ja iltatoimet, tavaravastaanottaminen eri tavoilla+rex ässäys. Rexistä kampanjahyllynreunalappujen haku, mistä testerit tilataan ja mistä merkeistä otetaan testerit itse, siirrot eri myymälään, tuotteesta tehtävä reklamaatio kassalla ja rexissä, väärin tulleen tuotteen rex-ilmoitus, yleinen katsaus mitä myymälässä voi aina tehdä kun ei ole muuta tekemistä, keneen olla yhteydessä ongelmatapauksissa.

-Ässäys, vastaanotto, valikoimaluettelot, firmojen yhteyshenkilöiden yhteystiedot, testeritilaukset kaikista sarjoista, kassaohjeita, tärkeät puhelinnumerot, laatikoiden palautusohjeet, yleiset 'säännöt', osuuskaupan strategia.

-1. Tervetuliassanat uudelle ja vanhalle työntekijälle” 2. Perehdytys uudelle työntekijälle 3. Emotion organisaatio ja yhteystiedot 3.1 Esimies ja yhteystiedot 3.2 Myynti- ja palveluvastaavat, yhteystiedot 3.4 sarjanhoitajat ja vastuualueet 4. Emotion konsepti

ja liikeidea 4.1 Sokos ketju lyhyesti Sokos Kauneuden organisaatio vastualueet Sokos Tampere 6. Tavarantoimittajat ja yhteystiedot 6.1 testerikäytäntö 7. Kassaohjeet 7.1 Shut down/kassan alasajo ohje 7.2 Lahjakorttien ohjeet 7.3 Alennusryhmien koodit 7.4 S-mobiili 7.5 Kassojen tuominen ja laitto 7.6 Kassanlasku ja pois vieminen 7.7 Kassatyöntekijän vastuutehtävät 8. Reklamaatio-ohjeet ja reklamaatiokoodit eri tuoteryhmille 8.2 Saldonkorjaus ohjeet 11. Miinus/mitätöinti ohje ja mallikappale 13. Turvallisuus 13.1 Vahtimestarit ja yhteystiedot 13.2 Vartijankutsunappi 13.3 Hätäpoistumistiet

Liite 2. Ohjekansion sisällysluettelo

Sisällys

1	JOHDANTO.....	5
1.1	Tausta ja tavoitteet	5
1.2	Työn rakenne	6
2	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	7
2.1	Toimeksiantaja – Pirkanmaan Osuuskauppa	7
3	PEREHDYTYS	9
3.1	Mitä on perehdytys	9
3.2	Perehdytyksen merkitys	9
3.3	Perehdyttämismateriaali.....	10
3.4	Kuka perehdyttää?	11
3.5	Perehdyttämisohjelmaan vaikuttavat tekijät	12
3.6	Perehdytysmallit	13
3.7	Lainsäädäntö	14
3.7.1	Työsopimuslaki.....	14
3.7.2	Työturvallisuuslaki.....	15
3.7.3	Laki yhteistoiminnasta yrityksissä	15
3.7.4	Työehtosopimukset	16
4	TAUSTATUTKIMUS.....	17
4.1	Tutkimusongelma ja -kysymykset	17
4.2	Tutkimusmenetelmä ja -prosessi	18
4.2.1	Kyselyn tuloksia.....	20
4.3	Vastauksista kansioksi	22
4.3.1	Kansion päivitysvastuu	25
5	KANSIO.....	26
5.1	Aloitussanat ja tietoja yrityksestä	26
5.2	Perehdytyksen check-lista.....	26
5.3	Kassatyöskentely	27
5.4	Tavaravastaanotto ja Piccolink	27
5.5	REX ja testerit.....	27
5.6	Turvallisuus ja muuta-osio.....	28
6	POHDINTA.....	29
7	JATKOTUTKIMUS.....	32
	LÄHTEET.....	33
	LIITTEET	34

Liite 1. Avoimet vastaukset.....	34
Liite 2. Ohjekansion sisällysluettelo	36